

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指O→O】【市O→O】)	
			指定 管理者	市		
I 市民サービスの向上 (共通項目)	1 基本的な考え方・姿勢	<ul style="list-style-type: none"> ○指定管理業務に係る基本的な考え方や職員の姿勢が、当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像に合致しているか。 ○団体等の持つノウハウ等の強みを活かした意欲的な創意工夫等を行う姿勢が見られるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像が配置職員に共有されている。 ○現場責任者及び配置職員の考え方や姿勢が、本市の意図するものとなっている。 ○利用者等のニーズの把握、利用拡大に向けた取り組み、効率化の推進などに係る創意工夫への積極的な姿勢が見られる。 ○当初の提案やその他具体的な目標等があり、そのための取組を行っていく姿勢が見られる。 	A	A	
	2 サービス向上及び利用促進の取組	<ul style="list-style-type: none"> ○サービス向上及び利用促進、地域の活性化等、発展性のある独創的で魅力的な取組が行われているか。 ○適切な利用者への接客・応対、社会的弱者への配慮や、利用者の公平、公正な利用が確保されているか。 ○利用者のニーズ等を収集し、それを反映する仕組みや、トラブル、苦情処理の適切な対応と未然防止・再発防止に向けた具体的な方策がとられているか。 ○ホームページや広報紙等を活用し、積極的な情報提供による利便性の向上や利用者増に向けた取組を行っているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○指定管理者の独創的で魅力的な取り組みが、利用者サービスの向上や利用者増、地域活性化などにつながっている。 ○自主事業の開催に当たっては、利用者ニーズを反映させ、事業目的や効果を明確にし、より多くの利用者に参加してもらえるよう、各種工夫を行っており、また、対象別に多様な事業を実施している。 ○施設のサービス水準を確保するため、受付・電話対応・その他接客マナーなど、標準的な業務実施手順や注意点等をマニュアル化している。 ○利用者、特に社会的弱者にとって公平・公正に利用できるマニュアル及びシステムを構築・運用している。 ○職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。 ○わかりやすい言葉づかいや図、イラスト、写真等を活用し、誰にでもわかる工夫をして情報提供している。 ○利用者アンケート等からサービスに係る課題を抽出し、課題への対応策を講じて改善するなどの工夫が見られる。 ○苦情処理の適切な対応が可能なマニュアルや体制が整備されている。 ○利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(苦情係、ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。 ○利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。 ○日々の利用実績を記録し、定期的(週単位、月単位等)に集計している。 ○利用実績、稼働率の推移を分析し、これを踏まえた改善に取り組んでいる。 ○誰にでもわかりやすいホームページや広報紙等となっている。 ○潜在的な利用者の掘り起こしや利用拡大に向けたアピールができるホームページや広報紙等となっている。 ○施設内の掲示板等を有効に活用して、利用者にわかりやすく情報提供をしている。 	S	S	<p>【指】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者の「健康増進」につながる講座を積極的に取り入れ「介護予防講座」をはじめ人気の「フットコンディショニング」や新たな取り組みである「ノーミングアップ」等を開催した。 ○老人福祉センターでは、高齢者の生きがいづくりとして、会議室利用団体の発表会を開催したり、ミニ演芸会として、個人の利用者が行う「健康体操」「紙芝居」等を行った。また、視覚障がい者による「独り語り『火垂るの墓』」等、発表の場を提供し、生きがいづくりの場として活用を広げている。 ○障がい者や高齢者の利用に配慮し、安全かつ安心して施設を利用できるよう取り組んでいる。 ○週一回のスタッフミーティングだけでなく問題のある利用者、配慮の必要な利用者については、スタッフ間において情報共有し、スタッフ全員が同等のサービスが提供できるよう努めている。 ○ウェブページ掲載の際には、文字を大きめに設定する、読みやすいフォントを用いる等の配慮を行い、わかりやすい情報発信に努めている。 ○利用者からの苦情に対し、真摯に聞き取りを行い、トラブル防止に努めている。利用者間のトラブルについてもお互いが納得できるよう双方から聞き取りを行い、丁寧に対応している。 <p>【市】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ミニ演芸会などを通して、利用者の活動成果の発表の場を提供するだけでなく、サービスの担い手として協力いただいている点を評価している。 ○全体を通して、利用者のニーズをくみ取りながら、各種事業の企画をしている。今後も福祉会館の設置目的を念頭に置きながら、利用者にとって魅力的な企画を展開していただきたい。
	3 施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ○施設及び設備の保守点検、備品等の管理、施設清掃・植栽等の維持管理、計画的な修繕等、法令等に基づいた適正な業務計画となっており、実行をしているか。 ○廃棄物の処理方法と合わせて、省エネルギー対策やごみ減量への取組等、環境法令を踏まえた環境負荷低減への取組が行われているか。 ○業務の一部を外部委託する場合、業務の実施や履行確認等、管理指導の体制が整っているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事業計画書等に沿って、建物・設備・備品・樹木等が適切に管理されている。 ○利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 ○施設内及び敷地内の美観が保たれている。 ○市所有の備品と指定管理者所有の備品が区別されており、備品台帳に記された備品がすべて揃っている。 ○トイレ等の衛生状態が保たれている。 ○日常的、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めている。 ○鍵の管理方法が明確になっており、適切に管理している。 ○廃棄物の処理について、適正な考え方や取り扱いとなっている。 ○環境法令を踏まえ、省エネルギー対策やごみ減量に向けた実効性のある取り組みが行われている。 ○外部への委託について、契約書等の書類があり、契約内容が確認できる。 ○外部委託先からの業務報告が書面にて定期的に行われており、履行確認ができる。 ○委託先の現場代理人等に対し、必要に応じて指導ができる体制にある。 	A	A	
	4 緊急時の対応等	<ul style="list-style-type: none"> ○緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となっており、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。 ○安全管理、衛生管理、危機管理等の徹底に向けたマニュアルの整備、全職員の対応力の平準化や意識啓発に向けた取組が行われているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事故発生時及び災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっている。 ○事故発生時及び災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施している。また、事故対応及び災害対応に係る研修や事例研究等を実施している。 ○発生した事故又は災害等の内容及び対応等について記録を作成している。 ○事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施している。 ○当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握している。 ○管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 ○金銭取り扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有化を図り、事故防止に努めている。 	A	A	
	5 職員配置等	<ul style="list-style-type: none"> ○実施業務に即した職員配置等(人数、専門職、勤務体制、責任体制)であり、法令等に基づく雇用・労働条件等を管理監督する体制を有しているか。 ○従事職員の資質向上や人材育成に係る取組は、効果的かつ適正なものであるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事業計画書・水準に沿った職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握している。 ○報告書等で職員配置等を確認することができる。 ○常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催している。 	A	A	

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指O→O】【市O→O】)
			指定 管理者	市	
6 その他	<p>○市、関係機関、地域団体等との有効な連携・協力体制を確保しているか。</p> <p>○協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われている。</p> <p>○地域住民、町内会、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っている。</p> <p>○地域住民の意見・要望を把握している。</p> <p>○人的資源や場所の提供を通じ、各種地域活動へ参加している。</p> <p>【共同事業体が対象】</p> <p>○共同事業体団体間の連絡体制が確立され、連絡方法の手順及び頻度が具体的に示されている。</p> <p>○管理運営にあたり、関係法令等の遵守、情報公開及び個人情報保護に対する適切な運用方針が示されており、実行されているか。</p>	<p>○各種規程及び体制が整備されている。</p> <p>○制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取り組みを行っている。</p> <p>○個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。</p> <p>○個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。</p> <p>○情報公開に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。</p>	S	A	<p>【指】</p> <p>○サポートの必要な利用者に関しては、各地域包括センター、CSW、暮らしサポート相談と密に連絡を取り利用者の自立した生活維持のため情報交換できる体制を整えている。</p> <p>○新たに協定を結んだ株式会社サンライフと協賛で「おひとり様の終活講座」を開催し連携を図っている。</p> <p>○元気なうちから、地域包括センターとのつながりを持つことでスムーズに支援につなげられるように、地域包括センター(高齢者よろず相談センター)による相談会やコグニサイズを開催した。</p> <p>【市】</p> <p>○福祉関係各所と連携し、利用者を適切な支援に導くことが社会福祉協議会の強みであるが、この強みを福祉会館の運営の中で、どのように活かし、どのような結果に導いたのかなどの具体的な事例と成果を示せるようにしていただきたい。</p>
II 経費の節減等 (共通項目)	<p>○当該年度の経費の積算や執行に係る考え方方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。</p> <p>○当該期間の収支は、事業計画等に基づく積算の根拠が明確に示され、無理や漏れ等のない確実なものであるか。</p>	<p>○収支計画の積算根拠が明確である。</p> <p>○当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業(自事業等)の会計処理が分けられている。</p> <p>○経理を担当する職員を配置している。</p> <p>○事業計画と収支計画の関係が明確である。</p> <p>○指定管理業務用の通帳や印鑑などが適切に管理されている。</p> <p>○収支決算書に記載されている費目に関し、伝票等が存在する。</p> <p>○適切な経理書類が作成されている。</p> <p>○内部もしくは外部による監査体制がとられている。</p> <p>○決算の収支が極端な赤字でない。</p>	A	A	
	<p>○民間のノウハウが発揮され、創意工夫による効率的な管理運営の取組や、コスト縮減に向けた取り組みが行われ、高い実効性が認められるか。</p>	<p>○民間ノウハウを活かした経費節減及び効率化への取り組みを実施しており、成果をあげている。</p> <p>○利用者の増加に向けた創意工夫等の取り組みが見られる。</p> <p>【利用料金制の場合】</p> <p>○利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取り組みを実施している。</p>			
コメント	<p>・これまで常駐していた看護師を週4日勤務、月・水・金は9時30分～14時30分、土曜日のみ9時から16時の勤務に変更したが、相談数の減少につながらないよう看護師の勤務状況を利用者にわかりやすく伝える工夫を行った。看護師のいない日に来られた相談は、看護師が出勤した時に情報を共有し、見守りの必要な方への声掛けや利用者が健康への意欲を持って生活できる様な環境づくりを行った。</p> <p>・毎月職員による「折り紙」、「みんなでカラオケ」に加え、体を動かす「懐メロダンス」を行い、認知症や高齢者のフレイル予防を意識しながら企画し開催することができた。</p> <p>・看護学生をはじめ実習生を積極的に受け入れ、世代交流の機会を設け、実習生が高齢者の生活の理解を深める機会としている。</p> <p>・令和8年4月から、全世代が利用できる施設になることにより、新たなニーズに対応できる取組について研究していく。</p> <p>・長く続く高齢者サークルは会員の減少や高齢化が問題となってきた。高齢者サークルの活性化につながる講座や催しの開催に取り組んでいく。</p> <p>・施設設備の老朽化が進み、豪雨など自然災害での影響があり、設備等の状態を適宜把握して、修理が必要な時には計画的に準備して実施していく。</p> <p>・会議室が多く利用される時間帯などは、駐車場が満車で駐車できないような状況になってきている。</p> <p>・開催講座や事業に、生きがいや健康維持につながる魅力のある内容を取り入れながら、引き続き提案していく。</p> <p>【今後の課題】</p> <p>・近隣の施設閉館等に伴い利用団体がすでに増えている。また、令和8年4月から全世代が利用できる施設になることから、既存団体の活動を引き続き支援できるよう努めつつ、新規利用団体も受け入れられる体制を整えていく。</p>				
	<p>○福祉会館の運営については、設置目的をよく理解したうえ、社会福祉協議会の強みを活かした事業展開を行うことを常に意識していただきたい。</p> <p>○サービス向上のため、既存の人気イベントだけではなく、新しい取り組みにチャレンジされている。引き続き利用者のニーズを把握しながら、趣味(生きがいづくり)、健康などあらゆる分野で利用者が参加したくなるような企画作りに努めていただきたい。</p> <p>○普段のコミュニケーションや見守りの中から、支援が必要な利用者を自らの窓口や他の支援機関へつなぎ、適切な支援に繋げていくことが、当館を運営していく上での社会福祉協議会ならではの強みと評価しているので、今後も積極的に行っていただきたい。</p> <p>○物価等の上昇により、管理運営コストの増額が見込まれる中で、コスト削減を常に意識し、効果が期待できる削減方法を検討すること。</p> <p>○令和8年度から利用者が全世代へ拡大される。また、近隣施設の閉館に伴い、新たな利用者がすでに増えている。既存団体の活動支援を引き続き行いながら、新規利用者に受け入れられる取組について検討を進めていただきたい。</p> <p>○福祉会館のあり方が変わる中で、施設の改修や栗原ホームの一部機能移転を進めていくが、施設管理者として、市と協力して取り組んでいただきたい。</p>				

評価について あつた点

S	継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。
A	継続的に適切・良好である。
B	一部に適切・良好でない部分があつたが、改善済み又は見込みである。
C	水準に未達の場合